

# **UNIVERSITAS BENGKULU FAKULTAS HUKUM**



**Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam  
Upaya Penyelesaian Sengketa (Studi Pada Kantor BPSK DKI Jakarta)**

## **SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian dan Memenuhi  
Persyaratan Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Hukum**

**Oleh :**

**MIKHO ARDINATA  
B1A009131**

**BENGKULU  
2014**

## *MOTTO DAN PERSEMBAHAN*

### *Motto*

1. *Tuhan memberikan sebuah arti disetiap pertanyaan yang kita minta.*
2. *Kebijakan dan kebajikan adalah perisai terbaik*
3. *Kegagalan terjadi apabila kita menyerah*

### *Persembahan*

*Skripsi ini kupersembahkan untuk:*

1. *ibu tercinta "DIANA" yang selalu setia memberikan do'a, kesabaran dan semangat untuk mencapai semua cita-citaku.*
2. *ayah "DEVI TRISNO S.pd", yang selalu menjadi motivator dalam hidupku.*
3. *Serta adek-adekku paldi rahmat,inez dentiana,sovita alivioni yang selalu mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini serta do'a yang tulus, kesabarab dan supportnya.*
4. *Seluruh keluarga besarku, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya.*
5. *Serta teman-teman seperjuangan angkatan 2009*
6. *My Love Delta Marthafera Amd.aak yang ada disetiap hari nya,*

## **PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mikho Ardinata

NPM : B1A009131

Jurusan/Prog. Studi : Hukum Perdata

Fakultas : Hukum

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Bengkulu, Januari 2014

MIKHO ARDINATA  
NIM. B1A009131

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat, rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen.(Studi Kasus di kantor BPSK DKI”**.Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan serta jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan kemampuan, pemikiran dan pengalaman penulis. Oleh karena itu semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan semua pembaca.

Bengkulu, Januari 2014

Penulis



## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun banyak pihak yang telah membantu, memberikan motivasi serta dukungan sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr.Ridwan Nurazi, S.E.,M.SC selaku Rektor Universitas Bengkulu.
2. Bapak M. Abdi, S.H.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bengkulu.
3. Bapak Dr.Tito Sofyan,SH.,M.S selaku Pembimbing Utama yang banyak memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Ibu Dr.Nursulistyo BA,S.H., M.Hum selaku Pembimbing Pendamping yang banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis.
5. Bapak Dr.Chandra Irawan, S.H., M.Hum. dan Bapak Edi Hermansyah ,S.H.,M.Hum , selaku Pembahas yang banyak memberikan kritik dan saran.
6. Bapak M Yamani, S.H., M.Hum,selaku Pembimbing Akademik yang banyak memberikan nasihat dan dukungannya.
7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bengkulu.
8. Teman-teman seperjuangan, Meilan, Randa, Belly, Yudi ,Filo, Febri, Sudar ,Jon saima Damanik S.H,ojik serta semua Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Bengkulu Angkatan 2009.

9. Bapak Aman Sinaga selaku anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta
10. Serta Seluruh anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta
11. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu sumbangan pemikiran dari berbagai pihak berupa kritik dan saran sangat penulis harapkan.

Bengkulu, Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
MOTO PERSEMBAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRCT.....	xiv
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
D. Kerangka Pemikiran.....	9
E. Keaslian Penelitian.....	12
F. Metode Penelitian.....	13
1. Jenis penelitian .....	13
2. Lokasi penelitian .....	13
3. Penentuan informan .....	14
4. Jenis data yang digunakan.....	15
5. Metode pengumpulan data .....	16
6. Metode pengelolaan data.....	17
7. Analisis data .....	17

## **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

1. Pengertian konsumen.....	19
2. Pengertian pelaku usaha .....	21
3. Pengertian perlindungan konsumen .....	23
4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen .....	26
5. konsep penyelesaian sengketa .....	31

## **BAB III Efektivitas badan penyelesaian sengketa konsumen dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen**

A. Mekanisme penyelesaian sengketa mediasi dan arbitrase.....	39
B. Sengketa konsumen yang diputuskan BPSK.....	43
C. Jumlah kasus yang didaftarkan di BPSK.....	45

## **BAB IV Faktor pendukung dan penghambat BPSK dalam proses penyelesaian sengketa**

A. Faktor pendukung.....	52
B. Faktor penghambat.....	53

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

### **Tabel 1**

1. Jumlah Kasus di Badan Penyelesain Sengketa Konsumen Dari Tahun 2007  
Sampai Tahun 2013 .....45

### **Tabel 2**

2. Faktor pendukung dan penghambat penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen.....51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Rekomendasi Penelitian Pemerintah Provinsi Bengkulu Kantor Pelayanan Perizinan terpadu No. 045.4/287/KP2T/2013
2. Surat Rekomendasi Izin Penelitian Pemerintah Kota Jakarta Pusat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu No. 157/-1.851/85/BPPT/2013
3. Surat Keterangan Izin Penelitian Fakultas Hukum Universitas Bengkulu No. 1782./UN.30.4/PP/2013
4. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dan Wawancara Di Kantor BadanPenyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Jakarta dan untuk mengetahui keefektifan dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maka dari itu permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah Sejauh mana efektivitas putusan BPSK dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen dan Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK dalam proses penyelesaian. Penelitian ini dilaksanakan di Kota Jakarta yakni pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Jakarta . Penelitian ini menggunakan metode pendekatan Yuridis Empiris yaitu di mana hukum dikonsepskan sebagai apa yang tertulis di dalam peraturan perundang-undangan atau hukum dikonsepskan sebagai kaidah atau norma yang merupakan patokan perilaku manusia yang dianggap pantas. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan anggota BPSK, Konsumen, Pelaku Usaha, Temuan yang diperoleh dari penelitian ini antara lain adalah dengan adanya Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen lahirlah sebuah lembaga yang berfungsi untuk menangani masalah sengketa konsumen yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Sengketa yang masuk ke dalam BPSK menghasilkan putusan BPSK. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat berarti sudah tidak ada upaya hukum untuk putusan tersebut di BPSK, namun Undang-undang telah menegaskan bahwa pihak yang tidak menerima terhadap putusan tersebut dapat mengajukan “keberatan” ke Pengadilan Negeri. Implementasi penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dimulai dari pengajuan gugatan hingga proses persidangan yang menghasilkan putusan. putusan BPSK dalam penelitian ini bahwa putusan BPSK dapat dikatakan efektif dan adapun faktor pendukung mudah, cepat dan biaya ringan sedangkan faktor penghambat kurang pengetahuan majelis tentang proses beracara.

*Kata kunci : Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Sengketa Konsumen*

## abstract

This study aimed to determine the settlement of consumer disputes in the Consumer Dispute Settlement Body in Jakarta and to determine the effectiveness of the decision of the Consumer Dispute Settlement Body in the dispute between the consumer and economic operators covered in this study subjects , is the extent does the effectiveness of BPSK decision to give the protection of consumers and the factors . in the support and ap BPSK in the resolution process This work was conducted in the city of Jakarta , namely the Consumer Dispute Settlement Body of Jakarta. This study uses empirical legal approach in which designed than what is written in the laws or regulations of law , conceived as a benchmark or standard of human behavior that are considered inappropriate by law. The data collection was done through direct interviews with members of BPSK, Consumer , Businessman, The results of this study are the presence of Act no . 8 of 1999 on the protection of consumers was an organization that was born the issue of consumer disputes , namely Consumer Dispute Settlement Body address works. Denying that goes into the decision generating BPSK BPSK . BPSK judgment is final and binding means there is no legal remedy against such a decision in BPSK , but the law has been alleged that the party will not be submitted to the district court to accept the decision " objections " . Implementation of consumer dispute resolution in BPSK starts from the filing of the complaint to the study , which resulted in the decision process. BPSK decision in this study can be said that the decision effectively BPSK and supportive factors such as easy, fast and cost effective while limiting factor is less knowledge about the installation process .

Keywords: Consumer Dispute Settlement Board Consumer Dispute





## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian telah menghasilkan *diversifikasi* produk barang dan jasa yang dapat dikonsumsi masyarakat sebagai konsumen, hal ini disebabkan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan barang/atau jasa yang ditawarkan oleh pihak pelaku usaha. Dalam kegiatan bisnis ini terdapat hubungan saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen.

Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin dari transaksi dengan konsumen, sedangkan disisi lain, konsumen berkepentingan untuk memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dengan kata lain konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan kualitas yang diinginkan kondisi yang demikian pada suatu pihak sangat bermanfaat bagi kepentingan konsumen karena kebutuhan akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi .

Hal yang sangat menarik dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataan dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat diselesaikan dengan melalui jalur

peradilan maupun di luar pengadilan. Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen (Konsumen dalam pengertian umum adalah pihak yang menggunakan atau membeli dan/atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/atau memberikan atau menjual barang dan/atau jasa)<sup>1</sup>

Begitu pula dengan permasalahan yang dapat ditimbulkan dari adanya kegiatan perdagangan, di lapangan tidak jarang dijumpai adanya perdebatan atau keributan bahkan pertikaian antara konsumen dan pelaku usaha. Tidak sedikit juga sengketa yang kemudian diselesaikan di Pengadilan.

Eksistensi pelaku usaha untuk menjadi yang terbaik dikalangan dunia usaha telah meningkatkan persaingan antara pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Maka untuk jangka waktu tertentu sebenarnya persaingan antar pelaku usaha tersebut tidak selalu berakibat positif bagi konsumen. Persaingan yang sehat antar pelaku usaha sesungguhnya tidak salah asalkan dengan diimbangi peningkatan kualitas dan mutu barang dan/ atau jasa serta didukung pelayanan yang jujur, baik serta pemberian informasi yang benar dari pelaku usaha kepada konsumen tentu akan sangat bermanfaat dan menguntungkan konsumen. Berbeda

---

<sup>1</sup> Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widiasarana Indonesia, revisi.hal 2.

jika persaingan usaha hanya didasarkan pada pencarian keuntungan belaka dari pelaku usaha dengan cara yang tidak sehat, maka sudah tentu dapat berakibat buruk bagi konsumen.

Lahirnya Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bertujuan untuk memberikan perlindungan konsumen di Indonesia yang selama ini kurang mendapat perhatian agar bisa lebih baik dari sebelumnya. Pada era ekonomi global saat ini masalah perlindungan konsumen semakin gencar dibicarakan. Permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan dimasyarakat, selama ini masih banyak konsumen yang dirugikan karena perilaku-perilaku curang oleh pelaku usaha. Untuk mencegah pelaku usaha terus-menerus berlaku curang, Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan ruang bagi konsumen untuk menuntut hak-haknya yang telah dilanggar. Hal ini dikemukakan oleh Happy Sutanto bahwa:

UU perlindungan Konsumen Pasal 45 ayat 1, setiap konsumen yang dirugikan bisa menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum. Gugatan terhadap masalah pelanggaran hak konsumen perlu dilakukan karena posisi konsumen dan pelaku usaha sama-sama berimbang di mata hukum.<sup>2</sup>

Transaksi antara pelaku usaha dan konsumen dalam hubungan hukum sangat rentan terjadi perselisihan antara perbedaan pemahaman akan

---

<sup>2</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-hak Konsumen jika dirugikan*, Transmedia pustaka, Jakarta Selatan. hal 75

menimbulkan perbedaan penafsiran yang pada akhirnya akan menimbulkan konflik. Penyebab konflik biasanya menyangkut tiga hal, yakni harga, kualitas dan kegunaan barang dan/atau jasa. Dengan demikian tidak menutup kemungkinan terjadinya wanprestasi, baik dari pihak konsumen maupun dari pihak pelaku usaha sendiri sehingga menyebabkan timbulnya suatu sengketa.<sup>3</sup>

Sengketa yang timbul dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi didalam kehidupan masyarakat saat ini, antara pelaku usaha dan konsumen membutuhkan penyelesaian. Sengketa tersebut dapat diselesaikan baik melalui jalur peradilan maupun jalur di luar peradilan. Penyelesaian yang ditempuh melalui jalur peradilan sering kali tidak memberikan hasil sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelaku usaha maupun konsumen, ini disebabkan karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan akan berakhir dengan putusan kekalahan salah satu pihak yang nantinya merusak dunia bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa.<sup>4</sup>

Penyelesaian sengketa di dalam peradilan saat ini dirasa sering merugikan pelaku usaha dan konsumen karena apabila para pihak menghadapi sengketa tertentu maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang dimana proses di pengadilan sangat lambat, biaya perkara yang mahal, sedangkan dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak dunia bisnis selanjutnya.

---

<sup>3</sup> Ahmad Miru, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta, hal .24.

<sup>4</sup> M. Sadar, dkk, 2012, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta Barat, hal 9.

Berdasarkan pertimbangan ini maka para pihak lebih memilih untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan yang dirasakan lebih objektif, penyelesaian sengketa di luar pengadilan diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa. Dalam Undang-Undang tersebut terdapat pilihan penyelesaian di luar pengadilan yakni Alternatif Penyelesaian Sengketa yang terdiri atas : Konsultasi, Negoisasi, Mediasi dan Konsiliasi.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang sering ditempuh dalam hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen yaitu melalui lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai mana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.<sup>5</sup>

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dibentuk, pada dasarnya untuk memberikan keringanan kepada konsumen dalam menyelesaikan sengketa mereka. Lahirnya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diharapkan bisa mewujudkan asas peradilan yang dilakukan dengan sederhana, cepat dan biaya ringan. Sehingga para konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa bisa secara suka rela mengajukan gugatan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) mempunyai tugas dan wewenang yang pada intinya adalah

---

<sup>5</sup> Janus Sidabalok, 2010, *hukum perlindungan konsumen di Indonesia* ,PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hal .195.

penanganan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi, konsultasi, pengawasan.<sup>6</sup>

Ada beberapa contoh kasus tahun 2012 seperti yang dialami konsumen nissan march, yang mengeluhkan borosnya konsumsi mobil mereka, jauh dari janji-janji iklan yang dipandang merugikan konsumen, dari janji iklan bahwa konsumsi mobil Nissan March yaitu 10km/liter sedangkan Nissan Ibu Ludmilla cuma mencapai 8,2 km/liter dengan menggunakan bahan bakar beroktan 92. Selisih dari iklan yang dijanjikan 1,8 km/liter dimana penggunaan konsumsinya lebih boros, Ibu Ludmilla menuntut Nissan untuk membeli kembali mobilnya. Nissan menyetujui hal tersebut, hanya saja Nissan hanya membelinya dengan standar harga sebuah Nissan March bekas yang berada di angka Rp 138 juta. Sementara Ludmilla mau Nissan membayar sesuai uang yang telah dia keluarkan untuk membeli mobil tersebut. Akhirnya, setelah dimediasi BPSK, pada 16 Februari 2012 lalu jalan tengah pun diambil. Nissan harus membeli mobil Ludmilla kembali diatas harga pasaran mobil bekas tapi di bawah harga mobil baru. Angkanya Rp 150 juta. Tapi bukannya menjalankan perintah BPSK tersebut, Nissan kemudian justru menggugat balik keputusan BPSK dan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri Jakarta agar membatalkan

---

<sup>6</sup> Erman Rajagukguk, Dkk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, hal 119

keputusan BPSK. Nissan lalu membeberkan sejumlah bukti yang melalui daftar bukti yang balik menyudutkan Ibu Ludmilla, konsumennya sendiri<sup>7</sup>.

Dalam contoh kasus diatas diketahui Putusan yang telah dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) jika diantara para pihak tidak ada yang merasa dirugikan karena keputusan itu maka bisa saja langsung dilaksanakan, namun dalam hal ini bukan pihak BPSK yang langsung mengeksekusi tetapi melalui permohonan kepada Pengadilan Negeri. Hal ini berarti, konsumen yang telah sepakat menyelesaikan sengketa mereka di Badan Panyelesaian Sengketa Konsumen yang pada awalnya menginginkan agar perkara sengketa konsumen dapat cepat diselesaikan bukan hanya itu harapan konsumen terhadap putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga bisa segera di laksanakan, tetapi jika ada pihak yang merasa keberatan dengan putusan tersebut maka diberikan jalan untuk mengajukan keberatan tersebut di Pengadilan, sehingga penyelesaian sengketanya akan semakin lama. Kekuatan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). pada Pasal 54 Ayat (3) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa putusan dari badan tersebut bersifat final dan mengikat. Kata “final” diartikan sebagai tidak adanya upaya banding dan kasasi, namun dalam hal nya putusan yang bersifat final masih bisa di ajukan keberatan di pengadilan negeri. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tertarik meneliti dan membuat suatu karya ilmiah untuk pengajuan skripsi dengan judul “**Efektivitas**

---

<sup>7</sup> <http://www.detik.com> ,diakses, tanggal 15 Desember 2013 pukul 21.07 WIB.



**Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian  
Sengketa Konsumen (Studi Pada Kantor BPSK DKI Jakarta)''**

**B. PERUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam Menyelesaikan Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha?
2. Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK dalam proses penyelesaian sengketa?

**C. Tujuan dan Manfaat penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Mendeskripsikan dan Menganalisis Efektivitas putusan BPSK dalam memberikan perlindungan terhadap konsumen (studi kantor BPSK DKI Jakarta).
  - b. Mendeskripsikan dan Menganalisis Faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat BPSK sebagai penengah atau mediator dalam pnroses penyelesaian sengketa (Studi pada kantor BPSK DKI Jakarata).

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada seluruh masyarakat bahwa untuk masalah sengketa konsumen yang terjadi, maka putusan yang dihasilkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat memberikan kepastian hukum bagi konsumen.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para Praktisi, Pemerintah, Departemen Perindustrian dan Perdagangan serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat selaku konsumen dari suatu produk barang dan/atau jasa sehingga putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dapat mewujudkan harapan semua pihak, khususnya bagi para pengguna produk barang/jasa (konsumen).

**D. Kerangka Pemikiran**

kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi di dalam kehidupan masyarakat saat ini adalah banyaknya permasalahan yang kemudian dalam perkembangannya dapat menimbulkan suatu kasus atau sengketa yang harus diselesaikan oleh para pihak yang bermasalah. Kenyataan dalam proses penyelesaiannya saat ini, dapat diselesaikan dengan melalui jalur peradilan maupun di luar peradilan. Permasalahan yang sering timbul berkaitan kegiatan dunia usaha seperti perdagangan baik jasa dan/atau barang senantiasa menarik untuk lebih diperhatikan, dicermati dan diteliti, hal ini disebabkan karena perdagangan akan selalu berkaitan dengan apa yang disebut dengan konsumen. Konsumen dalam pengertian umum adalah pihak yang menggunakan atau membeli dan/atau memanfaatkan barang dan/ atau jasa) dan pelaku usaha (pihak yang menyediakan dan/atau memberikan atau menjual barang dan/atau jasa.

Di dalam kehidupan masyarakat sering kali ditemui masalah tentang sengketa konsumen, di Indonesia sengketa konsumen memiliki dasar hukum yaitu menurut UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen,

AZ. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen<sup>8</sup>

Sengketa konsumen dalam ketentuan Kepmereindag.Nomor 350/mpp/kep/12/2001 adalah sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang menuntut ganti kerugian atas pemakaian barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Pengertian pelaku usaha Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah perseorangan atau badan usaha, baik yang berbadan hukum maupun yang tidak berbadan hukum yang didirikan atau berkedudukan di wilayah hukum negara republik indonesia baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian yang melakukan kegiatan dibidang ekonomi.

Sedangkan pengertian konsumen menurut Az Nasution setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.<sup>9</sup>

Badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen adalah badan penyelesaian sengketa konsumen yang

---

<sup>8</sup> M. Sadar, dkk, 2012, *Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta Barat, hal 66

<sup>9</sup> AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hal 64

di bentuk berdasarkan Pasal 1 angka 11 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Kenyataan menunjukkan bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta yang bergerak dalam dalam mengupayakan penyelesaian sengketa yang bertugas

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini.
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Sasaran umum dalam menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha oleh Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan keharusan yang tidak boleh ditinggalkan demi terwujudnya tugas dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk. Dengan pemikiran dasar yang berlandaskan pada niat untuk memahami

bagaimana efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam era globalisasi, pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini telah diarahkan untuk memahami tatanan hukum yang memiliki keabsahan empiris.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Pemeriksaan yang dilakukan pada Perpustakaan Universitas Bengkulu tentang “Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Pada Kantor BPSK DKI Jakarta)”, sepanjang pengetahuan penulis belum ada ditemukan judul penelitian yang sama persis dengan judul skripsi ini.

Namun mengenai Perlindungan Konsumen secara umum pernah ditulis oleh Puryanto, Skripsi dengan judul “Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Sebagai Alternatif Upaya Penegakan Hak Konsumen Di Indonesia”.

1. Persamaan permasalahan yang akan dibahas penulis dengan peneliti sebelumnya yaitu : penulis dan peneliti sebelumnya sama-sama ingin mengetahui proses penyelesaian sengketa di BPSK DKI Jakarta.
2. Perbedaan permasalahan yang akan dibahas penulis dengan peneliti sebelumnya yaitu :
  - a. Penulis membahas Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dalam upaya penyelesaian sengketa.
  - b. Peneliti sebelumnya membahas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai alternatif penegakan hak konsumen .

Dilihat dari judul dan lokasi penelitian di atas terdapat adanya perbedaan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Lokasi penelitian dan permasalahan yang diteliti oleh penulis berbeda dengan peneliti sebelumnya, maka dapatlah dikatakan bahwa penelitian ini asli dan jauh dari unsur plagiat yang bertentangan dengan asas-asas keilmuan yang jujur, rasional, objektif dan terbuka.

Penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah dan terbuka baik di sidang yang bersifat ilmiah maupun di hadapan masyarakat pada umumnya. Berbagai saran dan masukan yang konstruktif sehubungan dengan pendekatan dan perumusan masalah ini sangat diharapkan untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, yaitu dengan melakukan metode pendekatan penelitian hukum empiris, dengan tujuan melihat kenyataan langsung di lapangan, yang menjadi objek penelitian yang ada kaitannya dengan Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Kasus Pada BPSK DKI Jakarta) di Jakarta. Pemilihan jenis penelitian ini, dibatasi oleh perumusan masalah yang diteliti dan tradisi keilmuan hukum itu sendiri, karena penelitian ini adalah penelitian yang langsung turun kelapangan.

## **2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yaitu di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta, yang berlokasi di Jakarta Pusat. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan kepada pertimbangan bahwa, di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tersedia informasi dan data-data yang diperlukan.

## **3. Penentuan Informan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *purposive*, yaitu untuk menentukan informan dipilih dengan sengaja dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, yang menjadi informan dalam penelitian ini yakni :

- a. Kelompok informan yang berkenaan dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu anggota dari unsur konsumen, unsur pelaku usaha dan unsur pemerintahan, Pemilihan kelompok informan ini dilandasi oleh suatu pertimbangan bahwa anggota BPSK tersebut memiliki pengalaman dan pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen.
- b. Kelompok informan yang terdiri dari konsumen dan pelaku usaha yang pernah berperkara di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di kota Jakarta, yang berdomisili di Jakarta yang pada umumnya sudah mengerti atau merasakan bagaimana Proses penyelesaian sengketa di BPSK sebanyak

3 orang. Penentuan kelompok informan ini dilandasi oleh suatu pertimbangan bahwa informan mengetahui berhubungan langsung dengan permasalahan tentang Bagaimana upaya penyelesaian di kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

#### **4. Jenis Data yang digunakan**

##### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data yang akan diperoleh secara langsung dari sumbernya mengenai masalah-masalah yang menjadi pokok bahasan, melalui pengamatan dan wawancara dengan narasumber. Data ini diperoleh dari kantor Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) DKI Jakarta.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang akan diperoleh melalui studi kepustakaan, yang berhubungan dengan obyek penelitian serta arsip-arsip pada instansi antara lain:<sup>10</sup>

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Keputusan Presiden No.90/ 2001 tentang Pembentukan BPSK.
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

---

<sup>10</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, hal 11-12



4. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.350/MPP/Kep./12/2001 tanggal 10 Desember 2001 tentang Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan No.301 MPP/Kep./10/2001 tanggal 24 Oktober 2001 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Anggota dan Sekretariat BPSK .(Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).

## 5. Metode Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Penulis menggunakan metode *interview* atau wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, meminta keterangan-keterangan serta penjelasan secara lisan sehingga diperoleh keterangan secara langsung dari responden yang termasuk dalam objek penelitian.<sup>11</sup> Wawancara yang dilakukan menggunakan wawancara tidak terarah, dimana seluruh wawancara tidak didasarkan pada daftar pertanyaan yang disusun terlebih dahulu akan tetapi diserahkan kepada yang diwawancarai untuk memberikan penjelasan tentang penyelesaian sengketa di BPSK. Diharapkan dengan wawancara ini dapat mendekati keadaan yang sebenarnya karena didasarkan pada spontanitas yang diwawancarai.<sup>12</sup>

### b. Studi Pustaka

---

<sup>11</sup> Burhan Ashofa, 2007 , *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, , hal 59.

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 1990, *Metode penelitian Hukum dan Jurimentri* ,Ghalia Indonesia, Jakarta, hal 59-60

Studi pustaka dilakukan dengan cara mengadakan penelitian kepustakaan terhadap sumber-sumber pustaka yang ada hubungannya dengan pemasalahan, seperti Undang-undang, peraturan-peraturan yang membahas tentang hukum perlindungan konsumen, pendapat ahli, buku-buku ilmiah, artikel, berita dan jurnal karangan ilmiah.

## **6. Metode Pengolahan Data**

Seluruh data yang terkumpul melalui penelitian kepustakaan dan lapangan diolah dengan langkah-langkah :

### **a. *Editing Data***

*Editing* data adalah memeriksa atau meneliti data yang diperoleh untuk menjamin, apakah sudah dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan.<sup>13</sup>

Data yang dilakukan menggunakan *editing* data adalah untuk menjaga relevansi dan kebenaran data penelitian, yang diarahkan untuk menjawab permasalahan penelitian.

### **b. *Coding Data***

*Coding* data adalah meringkas hasil wawancara dengan para responden dengan cara menggolong-golongkannya ke dalam kategori-kategori tertentu yang telah ditetapkan.<sup>14</sup> Kegiatan pengelompokan data

---

<sup>13</sup> Arianto Adi ,2005,*Metode Penelitian Sosial dan Hukum*,Granit,Jakarta hal 57

<sup>14</sup> Bambang Sunggono, *Op.Cit*, hal 127.

penelitian, sesuai dengan item-item yang dijadikan objek perhatian mengenai permasalahan yang dibahas.

## 7. Analisis Data

Analisa dapat dirumuskan sebagai proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu.<sup>15</sup> Untuk menganalisa data penelitian, digunakan data kualitatif. Menurut Rianto Adi, analisa yang bersifat kualitatif dilakukan pada data yang tidak bisa dihitung, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus, objek penelitian dipelajari secara utuh dan sepanjang itu mengenai manusia, maka hal tersebut menyangkut sejarah hidup manusia.<sup>16</sup>

Sementara menurut Soerjono Soekanto, metode analisa kualitatif yaitu analisis data yang dideskripsikan dengan menggunakan kata-kata yang menggunakan kerangka berfikir deduktif dan induktif dan sebaliknya.<sup>17</sup> Setelah semua data diolah, maka langkah selanjutnya adalah membahas dengan menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan dan kepustakaan dalam bentuk uraian-uraian, sehingga pada akhirnya dapat menjawab semua permasalahan yang ada dan selanjutnya disusun dalam susunan yang sistematis, dalam bentuk skripsi yang berjudul Efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Pada Kantor BPSK DKI Jakarta)

---

<sup>15</sup> Soejono Soekanto, 1982, Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum, Rajawali, Jakarta, hal 137

<sup>16</sup> Arianto adi, *Op.Cit*, hal 128.

<sup>17</sup> Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hal 172.

## BAB II

### Kajian Pustaka

#### 1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Menurut AZ. Nasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.<sup>18</sup>

Menurut Wira Suteja, konsumen adalah orang yang memberitahukan kepada kita tentang keinginannya, dan adalah tugas kita untuk menangani kehendaknya dengan jalan menguntungkan kedua belah pihak. Konsumen adalah orang yang menciptakan pandangan tentang perusahaan, tentang baik atau buruk pelayanan perusahaan tersebut. Konsumen adalah penyampai berita terbaik apabila mereka puas dengan apa yang telah diberikan.<sup>19</sup>

Menurut Djokosantoso Moeljono, konsumen adalah seseorang yang secara terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan suatu jasa, dan membayar produk atau jasa tersebut.<sup>20</sup>

---

<sup>18</sup> AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hal 64.

<sup>19</sup> <http://> Definisi konsumen para ahli ac.i, diakses tanggal 4 april 2013 pukul 09.00 WIB

<sup>20</sup> *Ibid*,

Menurut Philip Kotler, pengertian konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>21</sup> Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.

Setiap konsumen berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dengan pemenuhan yang maksimal. Jumlah dan keanekaragaman barang yang dapat dipenuhi bergantung pada besar pendapatan/penghasilan. Tingkat kemakmuran dan kesejahteraan seseorang atau masyarakat bergantung pada tingkat konsumsi yang digunakan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah :

2. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
3. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
4. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
5. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
6. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
7. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;

---

<sup>21</sup> *Ibid*, hal 72

8. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
9. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
10. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## **2. Pelaku Usaha**

Pelaku usaha dalam ekonomi adalah orang yang menghasilkan barang dan jasa untuk dijual atau dipasarkan. Orang yang memakai atau memanfaatkan barang dan jasa hasil produksi adalah konsumen<sup>22</sup>. Produksi merupakan suatu kegiatan yang dikerjakan untuk menambah nilai guna suatu benda atau menciptakan benda baru sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan.

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian pelaku usaha :

Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

---

<sup>22</sup> M. Sadar, *Op.Cit*, hal 39.

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian pelaku usaha di atas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam arti banyak pihak yang dapat digugat. Oleh karena pelaku usaha yang dimaksudkan dalam undang-undang perlindungan konsumen meliputi berbagai bentuk atau jenis usaha, maka sebaliknya ditentukan urutan-urutan yang seharusnya digugat oleh konsumen manakala dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>23</sup>

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha adalah :

- a) Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kewajiban produsen atau pelaku usaha adalah :

- a) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya;
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan, penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

---

<sup>23</sup> Ahmadi Miru, *op cit*, hal 23.

- d) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu dan/atau jasa yang berlaku;
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian bila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### 3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usaha-usaha nya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri<sup>24</sup>

AZ. Nasution menjelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.<sup>25</sup> Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya.<sup>26</sup>

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa :

---

<sup>24</sup> *Ibid*

<sup>25</sup> M. Sadar, *Op.Cit*, hal 66.

<sup>26</sup> Janus Sidabolok, *Op.Cit*, hal 46.



“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo mengomentari Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu “Kalimat yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan konsumen.”<sup>27</sup>

Lebih lanjut Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo menyatakan bahwa “Kesewenang-wenang akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lainnya yang juga memberikan perlindungan konsumen.”<sup>28</sup>

Hukum perlindungan konsumen dibuat untuk kegiatan perdagangan yang adil dengan memberikan informasi yang benar dan jujur di tempat umum. Hukum perlindungan konsumen dibuat juga untuk mencegah pelaku usaha yang mengarah ke penipuan atau praktik tertentu yang tidak adil dan memperoleh keuntungan atas persaingan dan juga memberikan perlindungan terhadap mereka yang memiliki kelemahan dan tidak dapat menjaga diri mereka.”<sup>29</sup>

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di

---

<sup>27</sup> Ahmadi Miru, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal 5

<sup>28</sup> *Ibid*, hal 1-2.

<sup>29</sup> M. Sadar, *Op.Cit*, hal 10

tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terdapat asas dan tujuan perlindungan konsumen, di dalam Pasal 2 ada lima asas perlindungan konsumen, yakni :<sup>30</sup>

- 1) Asas manfaat. Maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- 2) Asas keadilan. Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- 3) Asas keseimbangan. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti material maupun spiritual;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen. Asas ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang/jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 5) Asas kepastian hukum. Asas ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Dalam Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut :<sup>31</sup>

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;

---

<sup>30</sup> Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Transmedia Pustaka, Jakarta selatan, hal 17

<sup>31</sup> *Ibid*, hal 18.

- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

#### **4. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

##### **a. Pembentukan BPSK**

Badan penyelesaian sengketa konsumen didirikan pada tahun 1999 berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. BPSK dilahirkan untuk melindungi hak-hak konsumen terhadap eksistensi bisnis yang ada di Indonesia. Pada tahun 2000 kota-kota besar seperti Bandung, Jakarta dan Padang mengajukan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan pada tahun 2001 terbentuknya BPSK, berdasarkan keppres No. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK di 10 (sepuluh) Kabupaten/Kota yang dimana salah satunya BPSK DKI Jakarta.

Pada tahun 2002 berdasarkan SK Walikota Bandung, berdasarkan No. 530/2679 pada tanggal 1 November berdiri lah Badan Penyelesaian Kota Bandung, yang menangani sengketa konsumen yang ruang lingkupnya adalah

Jabodetabek, dikarenakan belum dilantiknya anggota BPSK di sembilan kota yang lain.<sup>32</sup>

Pada tahun 2004 dibentuk 14 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Pemerintah Kota Kupang, Kota Samarindah, Kota Sukabumi, Kota Bogor, Kota Kediri, Kota Palangkaraya, Dan Pada Kabupaten Kupang, Kabupaten Belitung, Kabupaten Sukabumi, Kabupaten Bulungan, Kabupaten Serang, Kabupaten Ogan Komering Ulu Dan Kabupaten Jenepono.

Pada tahun 2005 dibentuk 4 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Pemerintah Kota Padang, Kabupaten Tangerang, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Bandung.<sup>33</sup>

Efektifnya BPSK dari terbentuknya ditahun 2006,yang mana juga terbentuk BPSK DKI Jakarta. Berdasarkan Surat Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 941/0712 tanggal 9 Mei 2006 oleh Gubernur Sutiyoso. Pada tahun 2007 BPSK di Indonesia sudah banyak menangani kasus penyelesaian

---

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Aman Sinaga (Anggota BPSK dari unsur konsumen) di Jakarta Pusat tanggal 17 September 2013.

<sup>33</sup> *Ibid.*

sengketa. Di tahun 2013 ini sudah banyak terbentuk BPSK yang tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya adalah BPSK Lubuk Linggau.<sup>34</sup>

#### **b. Keanggotaan BPSK**

Untuk menjadi anggota BPSK tersebut harus memenuhi persyaratan antara lain sebagai berikut:

1. Warga Negara Indonesia (WNI);
2. Berbadan Sehat;
3. Berkelakuan baik;
4. Tidak pernah dihukum karena kejahatan;
5. Memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang Perlindungan Konsumen;
6. Berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Secara keanggotaan, menurut Pasal 49 ayat (3) UUPK, keanggotaan terdiri dari 3 (tiga) orang yaitu :

1. 3-5 dari unsur pemerintah
2. 3-5 dari unsur pelaku usaha
3. 3-5 dari unsur konsumen

Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh menteri perindustrian dan perdagangan (Memperindag). Adapun biaya pelaksana tugas BPSK ini dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).

#### **c. Tugas dan Wewenang BPSK**

Badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga

---

<sup>34</sup> *Ibid.*

husus yang dibentuk diatur dalam Undang-undang perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.<sup>35</sup>

Tugas dan wewenang BPSK ketentuan pasal 52 Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai badan yang menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan sebagai berikut:<sup>36</sup>

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini.
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini.
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan.

---

<sup>35</sup> Yusuf Shofie, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang perlindungan konsumen (UUPK) Teori dan praktek penegakan hukum*. PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hal 76

<sup>36</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta hal

- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen.
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Jika baca ketentuan Pasal 23 Undang-undang Perlindungan Konsumen dikatakan dalam hal pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dan menyelesaikan perselisihan yang timbul melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Tata cara peradilan di BPSK diatur dalam Pasal 15 sampai dengan Pasal 17 SK Menperindag, dimana permohonan dapat diajukan secara lisan atau tertulis oleh pemohon ke BPSK. Isi permohonan penyelesaian sengketa konsumen memuat secara benar dan lengkap yakni, keputusan Menteri perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/KEP/12/2001 Pasal 16 :

Identitas korban, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri ; nama dan alamat pelaku usaha , barang atau jasa yang diadukan ; bukti perolehan keterangan tempat , waktu dan tanggal perolehan barang atau jasa yang diadukan , saksi-saksi yang mengetahui perolehan barang atau jasa, foto-foto barang atau kegiatan pelaksanaan jasa bila ada.

## 5. Konsep Penyelesaian Sengketa.

Undang-undang perlindungan konsumen memberikan dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (non litigasi).<sup>37</sup>

### a. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Menurut undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, dalam sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.<sup>38</sup>

Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara konsumen dan pelaku usaha, atau melalui bantuan pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>39</sup>

Dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud disini adalah yang netral, tidak

---

<sup>37</sup> Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Aditya Bakti, Bandung, Hal 144.

<sup>38</sup> *Ibid* hal 146.

<sup>39</sup> *Ibid*.



memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Disini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya.

Istilah alternatif penyelesaian sengketa merupakan label atau merek yang diberikan untuk mengelompokkan proses negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase<sup>40</sup>.

Alternatif penyelesaian sengketa jika dilihat berdasarkan kata “alternatif” menunjukkan bahwa, alternatif dapat diartikan para pihak yang bersengketa itu bebas melalui kesepakatan bersama memilih bentuk dan tata cara apa yang terdapat didalam alternatif penyelesaian sengketa dan akan diterapkan pada penyelesaian sengketa. Model penyelesaian sengketa yang sifatnya alternatif itu dikenal sebagai *alternative dispute resolution (ADR)*<sup>41</sup>.

Di dalam Undang-Undang perlindungan konsumen (UU No.8 Tahun 1999) tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen pada bagian ini dikemukakan hal-hal yang berkaitan dengan alternatif penyelesaian sengketa pada umumnya dan alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan proses yang ada pada penyelesaian sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen DKI Jakarta, sehingga dapat diketahui gambaran dalam karya ilmiah ini.

---

<sup>40</sup> *Ibid* .hal 58

<sup>41</sup> Gunawan Widjaja, 2001, *Seri Hukum Bisnis ,Alternatif Penyelesaian Sengketa* ,PT.Raja Grafindo Persada ,Jakarta ,hal 5

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan Pasal 47 yaitu :

“Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk “menjamin” tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Sedangkan Penyelesaian sengketa di luar Pengadilan diatur dalam Undang-Undang nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan. Dalam pasal 6 ayat 2 dijelaskan bahwa Penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diselesaikan dalam pertemuan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 (empat belas) hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis.

Menurut *Black's Law* dikatakan bahwa Mediasi Adalah “suatu cara penyelesaian sengketa yang menyertakan pihak ketiga yang netral untuk membantu para pihak mendapatkan solusi yang saling menguntungkan.”<sup>42</sup>

Konsiliasi berdasarkan *Black's Law* adalah “penyelesaian dan penyesuaian suatu perselisihan di dalam suatu cara ramah, yang tidak berlawanan digunakan di dalam pengadilan/ lingkungan sebelum/ di depan dengan suatu pandangan kearah percobaan/pengadilan yang menghindarkan

---

<sup>42</sup> Candra Irawan, 2010, *Aspek Hukum dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Luar pengadilan (Alternative Dispute Resolution ) di Indonesia*, Mandar Maju, Bandung hal. 42.

dan dalam penderitaan memperdebatkan sebelum/didepan kesewenang - wenangan.<sup>43</sup>

Alternatif Penyelesaian Sengketa pada umumnya dapat diartikan sebagai salah satu mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi dengan mempertimbangkan segala bentuk efisiensinya ada untuk tujuan masa yang akan datang sekaligus menguntungkan para pihak yang bersengketa.<sup>44</sup>

Cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang Nomor.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Pasal 1 angka 1, Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Rumusan tentang arbitrase ini dapat dilihat berdasarkan Undang-Undang Nomor.30 Tahun 1999, Pasal 52, menyatakan bahwa para pihak dalam suatu perjanjian berhak untuk memohon pendapat yang mengikat dari lembaga arbitrase atas hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian. Ketentuan ini pada dasarnya merupakan pelaksanaan dari pengertian tentang lembaga arbitrase yang diberikan dalam Pasal 1 angka 8 UU No.30 tahun 1999 yang menyatakan bahwa:

---

<sup>43</sup> Gunawan Widjaja, 2001, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT Raja Grafindo, Jakarta, hal 93

<sup>44</sup> *Ibid*, hal 232

“Lembaga arbitrase adalah badan yang dipilih oleh para pihak yang bersengketa untuk memberikan putusan mengenai sengketa tertentu; lembaga tersebut juga dapat memberikan pendapat yang mengikat mengenai suatu hubungan hukum tertentu dalam hal belum timbul sengketa”.<sup>45</sup>

Dasar hukum dalam alternatif penyelesaian sengketa adalah kehendak bebas yang teratur dari pihak-pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan perselisihan di luar hakim Negara.<sup>46</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat diselesaikan melalui BPSK di antaranya :

1. Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.
2. Mediasi adalah proses tawar-menawar dengan jalan berunding untuk menerima guna mencapai suatu kesepakatan bersama antara pihak-pihak yang bersengketa atau penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan-perundingan antara pihak-pihak yang bersengketa.
3. Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan perantaraan badan alternatif penyelesaian sengketa untuk mempertemukan para pihak yang bersengketa.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Ahmad Miru, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen* . Raja Grafindo , Jakarta,hal 123

<sup>46</sup> *Ibid.*,hal 48

<sup>47</sup> *Ibid* hal 72

## **b. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan**

Dalam hal tuntutan diajukan melalui pengadilan, dipersoalkan proses atau tahapan-tahapan pemeriksaan tuntutan ganti rugi sehubungan dengan pertanggungjawaban produsen/pelaku usaha<sup>48</sup>

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen menyatakan penyelesaian sengketa melalui pengadilan Pasal 48 yaitu :

“Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45”.

Penunjukan pasal 45 dalam hal ini, lebih banyak bertujuan pada ketentuan tersebut dalam ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila :<sup>49</sup>

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Sengketa konsumen diartikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang mendapat kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau manfaat jasa. Sengketa salah satu penyebabnya adalah dari adanya *wanprestasi* dari salah

---

<sup>48</sup> Sidabalok *ibid*, hal 149

<sup>49</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hal 234.

satu pihak yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan yang disepakati bersama atau ada faktor eksternal diluar para pihak yang mengakibatkan tidak terpenuhinya prestasi dari suatu perjanjian.<sup>50</sup>

Pengertian penyelesaian sengketa adalah proses, cara perbuatan menyelesaikan. Sedangkan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang dimaksud dengan sengketa adalah sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, perbantahan peraturan yang dibuat oleh pemerintah dapat berlaku bagi semua orang dalam masyarakat (Negara). Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>51</sup>

Kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha juga sangat berbeda. Jika ada keluhan terhadap produknya, pelaku usaha akan mengupayakan penyelesaian tertutup. Sementara itu konsumen berkepentingan agar penyelesaian dilakukan lewat saluran umum supaya tuntas sebagaimana dikatakan **Laura Nader**.<sup>52</sup>

Dibukanya ruang penyelesaian sengketa secara khusus oleh UUPK 1999 memberikan berbagai manfaat bagi berbagai kalangan, bukan saja konsumen tetapi juga bagi pelaku usaha sendiri, bahkan juga bagi pemerintah. Manfaat bagi konsumen adalah :

---

<sup>50</sup> Ade Maman Suherman ,2004,*Arbitrase dan alternatif penyelesaian Sengketa ,Aspek,Hukum dalam ekonomi Global Ghalia Indonesia*,anggota Ikapi,Jakarta hal 46

<sup>51</sup> Departemen pendidikan dan kebudayaan nasional ,1996,*kamus Besar Bahasa Indonesia edisi kedua balai pustaka* ,Jakarta

<sup>52</sup> N.H.T.Siahaan,2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk* ,Jakarta,panterai hal 202

1. Mendapat ganti rugi atas kerugian yang diderita.
2. Melindungi konsumen lain agar tidak mengalami kerugian yang sama, karena satu orang mengadu maka sejumlah orang lainnya akan dapat tertolong. complain yang diajukan konsumen melalui ruang publik dan mendapat liputan media massa akan menjadi mendorong tanggapan yang lebih positif kalangan pelaku usaha.<sup>53</sup>
3. Menunjukkan sikap kepada masyarakat pelaku usaha lebih memperhatikan kepentingan konsumen.

Bagi kalangan pelaku usaha, ruang penyelesaian sengketa atau penegakan hukum konsumen memiliki arti dan dampak tertentu, manfaatnya adalah<sup>54</sup> :

1. Pengaduan dapat menjadi tolak ukur dan titik tolak untuk perbaikan mutu produk dan memperbaiki kekurangan lain yang ada.
2. Dapat sebagai informasi dari adanya kemungkinan produk tiruan.

---

<sup>53</sup> *Ibid.*,

<sup>54</sup> *Ibid* .

**BAB III**

**EFEKTIVITAS BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN**

**DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELAKU USAHA**

**DENGAN KONSUMEN**

**A. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Mediasi dan Arbitrase**

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen menggunakan tahapan Mediasi dan Arbitrase.

1. Penyelesaian sengketa secara mediasi memiliki mekanisme sebagai berikut:
  - a. Ketua BPSK membentuk majelis dan dibantu oleh seorang panitera.
  - b. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
  - c. Majelis mengadakan sidang I (pertama) pada hari kerja ke 7 (tujuh) terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap.
  - d. Bila konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan 1 (pertama), maka majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir persidangan ke II (kedua) yang diselenggarakan pada hari kerja ke 5 (kelima) terhitung sejak hari persidangan I (pertama).



- e. Jika pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatan gugur demi hukum, sebaliknya jika pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha.
- f. Dalam persidangan
  - Majelis mempunyai tugas menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha perihal peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.
  - Majelis bersikap bersikap aktif sebagai mediator untuk mendamaikan konsumen dengan pelaku usaha dengan memberikan nasehat petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam penyelesaian sengketa.
- g. Majelis menerima hasil penyelesaian sengketa secara musyawarah yang dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha.
- h. Perjanjian tertulis tersebut dikuatkan dengan keputusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis, dan keputusan majelis tersebut tidak memuat sanksi administrasi.
- i. Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara mediasi, dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

- j. Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-pambatnya dalam waktu 7 hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan tersebut.<sup>55</sup>

2. Penyelesaian sengketa secara arbitrase memiliki mekanisme sebagai berikut:

- a. Ketua BPSK membentuk majelis dan dibantu oleh seorang panitera.
- b. Anggota majelis adalah hasil pilihan para pihak yang bersengketa. Konsumen memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur konsumen sebagai anggota majelis, sebaliknya pelaku usaha memilih arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai anggota majelis, arbiter yang dipilih para pihak, memilih Arbiter ke III dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.
- c. Majelis memanggil konsumen dan pelaku usaha, saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- d. Majelis mengadakan sidang pertama pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterima permohonan penyelesaian sengketa secara benar dan lengkap.
- e. Bilamana konsumen dan pelaku usaha tidak hadir pada persidangan pertama, maka majelis memberi kesempatan terakhir untuk hadir pada persidangan kedua yang diselenggarakan pada hari kerja kelima terhitung sejak hari persidangan pertama.

---

<sup>55</sup> Hasil wawancara dengan Parulian Tambunan, selaku ketua BPSK, Jakarta Pusat tanggal 17 September 2013

- f. Jika pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya gugur demi hukum, sebaliknya pelaku usaha tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan tanpa kehadiran pelaku usaha.
- g. Dalam persidangan
- 1) Majelis wajib memberikan petunjuk kepada konsumen, dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
  - 2) Majelis dalam persidangan pertama wajib mendamaikan para pihak yang bersengketa, jika tercapai, persidangan dimulai dengan membacakan gugatan konsumen dan jawaban pelaku usaha.
  - 3) Penyelesaian sengketa konsumen dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter.
  - 4) Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dalam bentuk putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis.
  - 5) Putusan majelis tersebut dapat membuat sanksi administrasi.
  - 6) Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen secara Arbitrase, dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak gugatan diterima oleh BPSK.

- 7) Pelaku usaha yang menerima putusan BPSK, wajib melaksanakan putusan tersebut, selambat-lambatnya dalam waktu 7 hari kerja, terhitung sejak menyatakan menerima putusan BPSK.<sup>56</sup>

## **B. Sengketa konsumen yang diputuskan oleh BPSK**

Dari hasil penelitian penulis berdasarkan data yang diperoleh ada beberapa kasus yang diselesaikan BPSK diantaranya sengketa tentang tuntutan ganti rugi kehilangan satu unit sepeda motor antara Yuli Indra Kusuma dengan PT. Karya Prima Park Semesta sebagai pengelola parkir.

Dalam putusan tersebut Penggugat telah mengajukan gugatannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen tertanggal 03 September 2012 dengan nomor registrasi 0736/REG/BPSK-DKI/IX/2012 dengan pokok tuntutan ganti rugi atas kehilangan satu unit sepeda motor merek kawasaki ninja RR 150 cc berplat nomor polisi F 5624 BM di area parkir Blue Plaza Bekasi pada tanggal 01 Desember 2011.<sup>57</sup>

Berdasarkan hasil pemeriksaan dan penyelesaian sengketa antara penggugat dan tergugat maka BPSK memutuskan dengan isi putusan sebagai berikut:

1. Mengebulkan perdamaian antara tergugat dan penggugat
2. menguatkan isi perjanjian perdamaian yang ditandatangani pada tanggal 04 Juni 2013

---

<sup>56</sup> ibid

3. Memerintah tergugat dan penggugat untuk melaksanakan isi perjanjian perdamaian
4. Menyatakan bahwa perjanjian perdamaian menjadi lampiran dalam putusan ini.

Selain itu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen juga mengeluarkan putusan No. 001/A/ BPSK-DKI/IV/2013 atas sengketa antara M. Fadel Sutikno melawan PT. Asco Prima Mobilindo, sengketa tentang ganti rugi akibat mengkonsumsi barang yang dibeli kepada pelaku usaha.

Dalam sengketa ini BPSK memutuskan sebagai berikut :

1. Mengabulkan gugatan penggugat
2. Menyatakan tergugat telah melakukan perbuatan melawan hukum
3. Menghukum tergugat untuk mengganti kerugian penggugat
4. Menghukum tergugat untuk melaksanakan isi putusan.

Dari uraian isi putusan yang dikeluarkan BPSK di atas pada perkara yang pertama isi putusan menetapkan perdamaian antara kedua belah pihak dan perkara yang kedua gugatan penggugat dikabulkan, kedua putusan ini telah dilaksanakan para pihak yang bersengketa tanpa ada keberatan antara kedua belah pihak dengan demikian putusan yang dikeluarkan BPSK dirasakan telah memenuhi rasa keadilan karena, putusan diambil berdasarkan kesepakatan para pihak.

### C. Jumlah kasus yang didaftarkan di BPSK

Berdasarkan bahan yang diperoleh dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jakarta, jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Jakarta dari tahun 2007 sampai dengan 2013 berjumlah 618 kasus. Jumlah kasus yang didaftarkan pada BPSK DKI Jakarta dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.

Jumlah Kasus di BPSK DKI Jakarta

Thn	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	Jlh.
<b>Jlh. Ks</b>	68	129	66	147	103	89	16	618
<b>Kasus Selesai</b>	53	119	57	119	67	46	3	464
<b>Kasus Dtutup</b>	13	10	9	10	36	43	2	123
<b>Blm Ada Trans.</b>	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Kons. &amp; PU tdk dpt dihubungi</b>	1	-	1	-	-	-	-	2
<b>Almt tdk jelas</b>	1	4	1	20	11	-	-	37
<b>Kons. Tdk hadir</b>	1	3	7	-	-	-	-	11
<b>Diluar BPSK</b>	1	-	-	-	-	-	-	1
<b>Tdk mau diselesaikan di BPSK</b>	1	14	-	8	-	-	-	23
<b>Wewenang BPSK lain/ Bukan BPSK DKI</b>	6	-	-	-	12	2	-	20
<b>Kasus blm ada kerugian Kons.</b>	-	1	-	-	-	-	-	1

<b>Kons. Cabut Gugatan</b>	-	-	-	4	-	3	1	8
<b>Damai diluar BPSK</b>	-	-	-	-	1	-	-	1
<b>Tdk Spakat Arbitrase</b>	-	-	-	-	6	3	1	10
<b>Tdk Hdir Sdg</b>	-	-	-	-	-	5		5
<b>Msih Proses</b>	-	-	-	-	-	30	9	39

Sumber : data di kantor BPSK DKI Jakarta

Data Tahun 2007 sampai 2013 jumlah kasus yang ditangani oleh BPSK DKI Jakarta adalah 618 kasus yang diselesaikan 464 kasus yang ditutup 123 kasus. Adapun untuk tahun 2007 sebagai berikut. Jumlah kasus 68 kasus yang selesai diproses 53 kasus, Kasus ditutup 13 kasus dengan rincian sebagai berikut dari 13 kasus yang ditutup terdapat 1 kasus belum ada transaksi bahwa konsumen dan pelaku usaha tidak memiliki hubungan sengketa yang langsung, yang dimana 1 kasus konsumen dan pelaku usaha tidak dapat dihubungi setelah BPSK mencoba menghubungi pelaku usaha dan konsumen tidak mencantumkan nomor yang jelas yang sehingga kasus dinyatakan ditutup. 1 kasus dalam penanganan polisi dikarenakan bukan ruang lingkup BPSK karena ada unsur pidana di dalam kasus tersebut. 1 kasus alamat tidak jelas dimana dalam proses penyelesaian para yang bersengketa tidak melampirkan alamat domisili yang jelas sehingga menyulitkan BPSK dalam proses penyelesaian kemudian 1 kasus konsumen tidak selalu hadir yang dimana pada saat pemanggilan persidangan pelaku usaha dan konsumen tidak hadir dalam persidangan, karena pelaku usaha dan konsumen tidak dapat dihubungi. 1

kasus ditolak karena diluar kewenangan BPSK, karena pelaku usaha dan konsumen kurang memahami kewenangan BPSK itu sendiri. 6 kasus wilayah BPSK Tangerang.

Data tahun 2008 terdata jumlah kasus 129 kasus, Kasus selesai diproses 119 kasus Kasus ditutup 10 kasus, dengan rincian: 4 kasus alamat tidak jelas karena pencantuman domisili yang kurang jelas, 3 kasus konsumen tidak selalu hadir karena tidak memenuhi surat panggilan 14 kasus pelaku usaha tidak mau diselesaikan di BPSK dalam hal ini pelaku usaha lebih memilih jalur pengadilan yang dirasa lebih menguntungkan, pelaku usaha dan konsumen tidak sepakat terhadap terhadap putusan BPSK dalam proses penyelesaian dengan jalur arbitrase. 1 kasus belum ada kerugian bagi konsumen yang berarti dalam tahap pemeriksaan berkas sengketa tidak ditemukannya kerugian tersebut dalam bentuk kerugian materil maupun formil.

Tahun 2009 sebagai berikut jumlah 66 kasus Selesai diproses 57 kasus, Kasus yang ditutup 9 kasus, dengan rincian 1 kasus alamat tidak jelas karena domisili yang tidak jelas, 7 kasus konsumen tidak selalu hadir karena setelah BPSK menyampaikan surat pemberitahuan menghadiri sidang, konsumen tidak memenuhi panggilan sidang BPSK. 1 kasus pelaku usaha tidak mau menyelesaikan di BPSK. Dari tahun sebelumnya banyak pelaku usaha tidak mau menyelesaikan kasusnya di BPSK DKI Jakarta karena mereka lebih memilih bersengketa di persidangan yang dirasa lebih menguntungkan.

Tahun 2010 jumlah kasus 147 kasus, Selesai diproses 119 kasus, Kasus ditutup 32 kasus, dengan rincian 20 kasus alamat tidak jelas karena domisili pelaku usaha dan konsumen yang tidak lengkap, 4 kasus konsumen mencabut gugatan



karena konsumen tidak serius melanjutkan gugatannya dikarenakan berperkara di persidangan. 8 kasus pelaku usaha tidak bersedia di BPSK karena pelaku usaha memilih bersengketa melalui pengadilan.

Tahun 2011 jumlah 103 kasus, Selesai diproses 67 kasus, Kasus ditutup 36 kasus, dengan rincian 11 kasus alamat tidak jelas karena status dan domisili pelaku usaha dan konsumen tidak lengkap. 12 kasus bukan kewenangan BPSK melainkan kewenangan BPSK lainnya. 6 kasus damai di luar BPSK, artinya pelaku usaha dan konsumen berdamai secara langsung. 1 kasus bukan konsumen akhir, 6 kasus tidak sepakat dengan arbitrase karena konsumen dirugikan.

Tahun 2012 jumlah 89 kasus, Selesai diproses 46 kasus, Kasus ditutup 43 kasus dengan rincian 5 kasus pelaku usaha tidak menghadiri sidang meski sudah ada surat pemanggilan menghadiri sidang dari BPSK DKI Jakarta, 3 kasus pelaku usaha tidak sepakat terhadap putusan dan mengajukan keberatan ke pengadilan negeri, 3 kasus konsumen mencabut gugatannya, 2 kasus bukan kewenangan BPSK 30 kasus masih dalam proses pemeriksaan di BPSK DKI Jakarta.

Tahun 2013 jumlah 16 kasus, Selesai diproses 3 kasus, Kasus ditutup 2 kasus, dengan rincian sebagai berikut: 1 pelaku usaha tidak sepakat, karena pelaku usaha ingin menyelesaikannya di pengadilan. 1 kasus konsumen mencabut gugatannya, bahwa konsumen tidak melanjutkan gugatannya. 9 kasus masih dalam proses.

Data di atas diperoleh penulis selama melakukan penelitian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dengan melihat tabel di atas maka dapat dilihat bahwa tingkat penyelesaian sengketa konsumen dari tahun ke tahun semakin

meningkat, namun terdapat penurunan kasus yaitu tahun 2009 kemudian tahun 2012. Dari jumlah kasus yang ditutup pelaku usaha yang tidak mau diselesaikan di BPSK menjadi 123 kasus, yang didominasi pelaku usaha tidak mau berperkara di BPSK. Konsumen yang tidak mau berperkara di BPSK karena konsumen tidak serius melanjutkan sidang di BPSK dengan mencantumkan alamat yang tidak jelas.

Peningkatan yang sangat tajam terhadap jumlah kasus yang ditangani oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu pada Tahun 2010, kasus yang terjadi saat itu didominasi oleh kasus pembiayaan kendaraan bermotor oleh lembaga pembiayaan tersebut sehingga konsumen secara bersama-sama mengadukan sengketa mereka ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di DKI Jakarta. Dari penjelasan diatas bahwa kasus yang dieksekusi adalah 464 kasus dan kasus yang tidak dieksekusi atau dilakukan upaya keberatan oleh pihak tergugat adalah 15 kasus.<sup>58</sup>

Secara garis besar Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen efektif didasarkan oleh banyaknya kasus yang diselesaikan dari tahun 2007 sampai 2013 dari total kasus 618 yang telah diputus 464 kasus, dilihat dari proses beracara yang mudah, cepat, dan murah. Sedangkan jika dilihat dari sudut pandang peraturan pelaksanaan putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah tidak efektif hal ini karena pada Pasal 54 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ayat (3) menegaskan bahwa putusan Majelis BPSK itu bersifat final. Final dapat diartikan sebagai suatu putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, sehingga terhadapnya

---

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Aman Sinaga (anggota BPSK dari unsur konsumen) di Jakarta pusat pada tanggal 17 september 2013

tidak dapat diajukan upaya banding dan kasasi. Dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Sehingga dapatlah disimpulkan bahwa putusan BPSK tersebut final dan mengikat. Sementara pengertian kata " mengikat " dalam pasal tersebut adalah putusan itu wajib dilaksanakan. Dikata demikian bahwa pada dasarnya putusan BPSK yang final dan mengikat pada hakekatnya tidak dapat diajukan keberatan kecuali dipenuhi syarat-syarat tertentu sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 01 Tahun 2006 tentang Tata Cara Pengajuan Keberatan terhadap Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dalam Peraturan tersebut Pasal 2 dikatakan bahwa putusan yang bisa diajukan keberatan adalah Putusan Arbitrase sedangkan Konsiliasi dan Mediasi tidak bisa diajukan keberatan.